

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

## АДМИНИСТРАЦИИ

## КРАСНОВИШЕРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

## ПЕРМСКОГО КРАЯ

25.09.2014 № 392

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Красновишерского городского поселения Пермского края**

В целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Красновишерском городском поселении Пермского края, руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительств РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Красновишерского городского поселения Пермского края

2. Назначить заместителя главы администрации, начальника отдела ЖКХ Бардакову Ольгу Владимировну ответственной за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Красновишерского городского поселения Пермского края.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Красновишерского городского поселения Пермского края в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Вр.и.о. главы администрации О.В. Бардакова

Приложение 1

к постановлению

администрации

городского поселения

от 25.09.2014 № 392

**Порядок рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения на территории**

**Красновишерского городского поселения Пермского края**

1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации Красновишерского городского поселения Пермского края (далее по тексту - должностное лицо) по адресу: Пермский край, город Красновишерск, ул. Дзержинского, 6а, каб.№ 120, тел 3-04-49.

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону 112 круглосуточно.

4. Обращения, полученные должностным лицом от лица, принявшего обращение, регистрируется в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал).

5. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;

проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале.

6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале.

9. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания